



# 恒昌資訊網

恒昌保險顧問有限公司

香港專業保險經紀協會

## 了解投保程序免招麻煩

近期媒體不斷報導有關對保險從業人員之投訴，引起各界關注，投訴內容主要針對其提供服務態度、對所銷售保單內容認知、賠償處理及時間表，甚至涉及對保險從業人員操守之控訴。作為以保險業為終生職業的同業，為了避免不必要的誤會，深入了解投保的程序加上誠懇服務態度，以客人的立場為主，相信可以減少不必要的誤會。當然，作為高質素的從業員，在保障客人的同時，對承保公司應有的責任亦不可忽視。

事實上，香港保險業監理處始於 1993 年，不斷訂立多項守則，對保險從業人員作出不同程度的監管及提供相關指引，更於 2002 年制定保險從業人員素質監管計劃，提升服務質素，保持保險從業人員的專業形象。



# 恒昌資訊網

恒昌 除切實跟隨保監有關指引外，亦提供下列程序給予市場部同事作為附加指引： -

- 要清楚了解客戶簽署真偽，免除日後客戶對保單安排的確認；
- 切勿因時間迫切關係而代替客人簽署任何文件或更改投保內容，此乃刑事罪行；
- 切勿因要達成生意額，在客戶尚未確定回覆而確定保單生效；
- 切勿讓其他人借用自己戶口出單，在合約上，你必需要對該筆款項負責，更甚者可能因對客戶了解不足而引起不必要的誤會及投訴；
- 如有可能，讓客戶清楚了解你的身份及所提供相關險種及承保公司名稱；

上述經驗，希望能與大家分享，加強各界對保險從業員的信心，避免不必要的控訴。

恒昌保險市場推廣部 2003 年 10 月

*We don't sell insurance, we help you to find one*